



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

Processo n.º 2023/26

SENTENÇA

I - [REDACTED]

apresentou reclamação contra

[REDACTED]

Alegou que o voo [REDACTED] com partida do Funchal (FNC) para o Porto (OPO) no dia 01/01/2026, às 14h30m, sofreu um atraso de 8h20m, tendo a partida ocorrido apenas às 22h50m.

A Reclamada recusa o pagamento da compensação pecuniária de € 250,00 prevista no Regulamento n.º 261/2004, alegando as condições atmosféricas (ventos fortes).

Submetida a queixa à ANAC, a Autoridade limitou-se a transmitir a justificação da transportadora.

O Reclamante contesta a fundamentação com base nos seguintes factos provados:

Operacionalidade do aeroporto: no dia e hora em questão, o Aeroporto da Madeira (FNC), apesar de constrangimentos provocados por ventos fortes, encontrava-se operacional para partidas. Anexando prova documental da lista de voos programados para saída entre as 14h15m e as 15h50m. Num espaço temporal de 3 horas, 5 voos levantaram voo para diversos destinos, entre os quais assume especial importância o voo [REDACTED] com o mesmo destino (Porto), que partiu às 15h35m (previsto para as 15h05m), com apenas 30 minutos de atraso e 01h05 após o horário previsto do voo do reclamante.

Inexistência de circunstância extraordinária: se as condições de vento fossem impeditivas por razões de segurança, seriam aplicáveis a todas as aeronaves de categoria semelhante. O facto de outras companhias terem operado normalmente para o mesmo destino prova que o atraso de 8h20m da Reclamada não se deveu a uma causa externa inevitável, mas sim a uma falha na gestão logística e operacional da própria companhia (falta de tripulação ou aeronave de substituição).

O Reclamante reitera que, conforme o Ac. C832/18, problemas em trechos anteriores, como alega a reclamada na resposta à sua reclamação, ou falhas na escala não isenta, a companhia. A transportadora não provou ter tomado “todas as medidas razoáveis” para evitar o atraso desproporcional de 8h20m. A chegada ao Porto, que poderia ter ocorrido durante a tarde, mesmo com um atraso compreensível pelas condicionantes provocadas pelo vento, acabou por acontecer às 00h45 do dia seguinte.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

Pretende que a Reclamada assuma a responsabilidade pelo atraso do voo, mediante o pagamento da compensação pecuniária referente ao atraso.

Valor da compensação: €250,00.

A Reclamada contestou e alegou que estava previsto que a aeronave da [REDACTED] com matrícula [REDACTED] operasse quatro voos, a saber:

- FR89 Funchal (FNC)- Lisboa (LIS); seguidos dos voos [REDACTED] FNC-OPO e regresso.
- FR88 Lisboa (LIS)- Funchal (FNC);
- FR6050 Funchal (FNC)- Porto (OPO)- em discussão nos presentes autos;
- FR6051 Funchal (FNC)- Porto (OPO).

O primeiro voo, o [REDACTED] FNC-LIS, decorreu conforme previsto.

O voo [REDACTED] LIS-FNC tinha uma hora de partida prevista para as 10h55 UTC e uma hora de chegada prevista para as 12h45 UTC. O voo [REDACTED] LIS-FNC partiu de LIS às 11h06 UTC, com um atraso de 6 minutos devido a uma restrição de slot do ATC e de mais 5 minutos devido ao congestionamento na rampa do aeroporto de LIS.

No entanto, durante a aproximação ao Funchal (FNC), a aeronave não conseguiu efetuar uma aproximação segura ao aeroporto do Funchal devido a ventos muito fortes sobre o aeródromo, fora dos limites para uma operação segura; estas condições não melhoraram enquanto a aeronave se mantinha nas proximidades do aeródromo e a tripulação foi obrigada a desviar-se para PXO (Porto Santo), um dos aeroportos alternativos designados para este voo, chegando à posição de estacionamento às 14h38 UTC.

O comandante dispõe de uma lista de aeroportos alternativos para cada destino de voo e, em caso de desvio, deve desviar-se para a melhor alternativa disponível; durante esta fase crítica do voo, só entrará em contacto com as Operações da [REDACTED] assim que a aeronave estiver em segurança no solo. Uma decisão relativa às restantes tarefas de voo da aeronave não seria, portanto, tomada pela Operações de Voo da [REDACTED] até que fosse confirmado que a aeronave tinha aterrado no aeroporto alternativo, neste caso o PXO, e que as condições atuais e a previsão meteorológica para o FNC fossem avaliadas e discutidas com a tripulação de voo.

Este desvio inesperado e incontrolável determinou a ausência de qualquer aeronave da Reclamada baseada e disponível no Funchal para operar o voo [REDACTED] no horário inicialmente programado.

Devido ao desvio do voo [REDACTED] para PXO, a [REDACTED] para minimizar os transtornos, operou os voos [REDACTED] FNC-OPO e de regresso com uma rotação inversa na





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

primeira aeronave disponível para aterragem em OPO, neste caso a [REDACTED] que chegou a OPO às 19h21 UTC.

O [REDACTED] partiu de OPO às 19h59 UTC e chegou a FNC às 22h07 UTC; a chegada prevista era às 19h50 UTC. A tripulação efetuou a rotação padrão e o voo em questão, o [REDACTED] FNC-OPO, partiu de FNC às 22h35 UTC e chegou a OPO às 00h26 UTC do dia 2-1-2026.

O referido atraso é igualmente comprovado pela Folha de Movimento Diário (DMS) interna da Reclamada, a qual regista, relativamente ao voo [REDACTED] hora de partida programada (STD) de 14h30, hora de partida real (ATD) de 22h35, um atraso de 485 minutos, com código de causa de atraso primário D1=96 (condições meteorológicas), correspondendo a um atraso total de 8 horas e 2 minutos.

Em resposta à reclamação apresentada pelo Reclamante à ANAC, esta, após solicitar os devidos esclarecimentos à transportadora aérea relativamente aos motivos do atraso, confirmou expressamente que "o voo [REDACTED] FNC-OPO, de 01/01/2026, operou com atraso devido às condições meteorológicas adversas registadas no Funchal, nomeadamente ventos fora de limite", acrescentando que "a aeronave na rota anterior, ao não conseguir uma aterragem segura no Funchal, foi divergida para outro aeroporto, impactando a rota seguinte", e que "uma determinada circunstância extraordinária pode desencadear uma sequência de eventos, levando a atrasos ou cancelamentos."

A mesma Autoridade esclareceu ainda que "durante o dia 1-1-2026 o aeroporto no Funchal esteve sobre aviso amarelo/laranja, o IPMA emitiu avisos por vento forte, com rajadas significativas, e agitação marítima que se prolongaram até ao dia 3 de janeiro", e que "as condições no aeroporto foram de instabilidade, com impacto na operacionalidade, causando restrições nas aterragens e descolagens durante todo o dia 1-1-2026." (cfr. Doc.11 da reclamação).

II – Realizada a audiência de julgamento, consideram-se provados os seguintes factos:

O Reclamante adquiriu um bilhete para o voo [REDACTED] com partida do Funchal (FNC) para o Porto (OPO) no dia 1/1/2026, às 14h30m.

Esse voo sofreu um atraso de cerca de 8 horas, tendo partido apenas às 22h50m.

Tal ocorreu porque, devido às condições atmosféricas no Aeroporto do Funchal, a aeronave que deveria ter aterrado no Funchal e que, depois, seguiria para o Porto foi desviada para a Ilha de Porto Santo.

Durante todo o dia 1-1-2026 o aeroporto no Funchal esteve sobre aviso amarelo/laranja, tendo o IPMA emitido avisos por vento forte, com rajadas significativas, e agitação marítima que se prolongaram até ao dia 3 de janeiro".





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

As condições atmosféricas no Aeroporto do Funchal mantiveram-se instáveis durante todo o dia 1-1-2026, causando restrições nas aterragens e descolagens, ainda que tivessem sido efetuados alguns voos de partida e de chegada, como ocorreu com os voos referenciados no doc. de fls. 12 apresentado pelo Reclamante

Relativamente à operação da Reclamada [REDACTED] os passageiros cujo voo estava projetado para as 14.30 h acabaram por embarcar numa aeronave que aterrou no Funchal vinda do Porto, tendo levantado voo pelas 22h e 50m, aterrando no Porto pelas 00h e 45 m do dia seguinte.

Não se apurou que a aeronave que fora desviada para Porto Santo e que deveria efetuar o voo previsto para o Reclamante tivesse condições para levantar voo para o Funchal a fim de efetuar o voo para o Porto antes daquele em que o Reclamante embarcou.

III - Não se discute, no caso, que o desvio do avião para Porto Santo ficou a dever-se a “*circunstâncias extraordinárias*” não imputáveis à Reclamada causadas pelas condições meteorológicas adversas que impediram a aterragem com segurança no aeroporto do Funchal.

Era essa aeronave que, uma vez aterrando no Funchal, poderia efetuar o trajeto para o Porto relativamente ao qual o Reclamante adquirira o bilhete.

Ora, a instabilidade que se verificou durante todo o dia 1-1-2026 não permite confirmar que a Reclamada tenha incumprido o seu dever de adotar as medidas razoáveis a que estava obrigada, nos termos do art. 5º, nº 3, do Regulamento nº 261/2004.

É certo que o voo para o Porto poderia ter sido realizado mais cedo, tal como ocorreu com outras companhias. Mas para este efeito, era necessário que a Reclamada dispusesse de uma aeronave no aeroporto do Funchal, não sendo exigível, por razões que facilmente se compreendem, essa disponibilidade absoluta de aeronaves de reserva para estas eventualidades.

Tão pouco é possível afirmar que fosse possível ou exigível à Reclamada operar o voo com a aeronave que fora desviada para Porto Santo, na medida em que as condições atmosféricas na região se mantiveram instáveis durante todo o dia 1-1-2026. Desconhece-se, aliás, em que termos estaria a ser efetuada a operação aeroportuária no Porto Santo.

Tendo o voo sido realizado ainda no mesmo dia, ainda que com um atraso de cerca de 8 horas, não dispomos de factos que revelem da parte da Reclamada uma atuação não diligente determinante da sua responsabilização pelo pagamento da indemnização pretendida pelo Reclamante.

Nas circunstâncias do caso, a Reclamada seria inequivocamente responsável pela prestação de assistência durante o tempo de espera, nos termos do art. 9º daquele Regulamento, questão que não foi colocada pelo Reclamante, uma vez que se limitou a exigir o





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

pagamento de uma indemnização correspondente ao cancelamento de voo, ao abrigo do art. 7º, nº 1, al. a), daquele Regulamento.

IV – Face ao exposto, julga-se improcedente a reclamação, absolvendo a Reclamada do pedido.

Sem custas.

Funchal, 8-7-2026

A. Abrantes Geraldes

